

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013  
(Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)**

**Jumarianto**

Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Achmad Yani Banjarmasin

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayan mudah dengan prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Kemampuan untuk meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin pegawainya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masyarakat yang mengurus dan membuat kartu keluarga (KK) yang masih merasa kesusahan dan tidak efektif, ketidakprofesionalan pegawai dalam tugasnya, seperti datang terlambat dan pulang lebih cepat menyebabkan pelayanan menjadi buruk.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) pada Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskripsi, data yang terkumpul melalui kuesioner akan diolah menjadi data frekuensi. Dalam menganalisa data digunakan analisis deskripsi kualitatif dari Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil Penelitian menunjukkan kesederhanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga (KK) pada Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala dapat diklasifikasikan pada kategori *good* (Baik) dengan nilai 74%. Kejelasan dan kepastian pelayanan juga termasuk dalam kategori tersebut dengan nilai 76%. Sedangkan untuk aspek keamanan, aspek keterbukaan, aspek ekonomis dan aspek keadilan yang merata dalam pelayanan publik termasuk kategori *excellent* (Sangat baik) dengan nilai berturut-turut 82,33%, 86,66%, 85,33% dan 84%. Pada aspek ketepatan waktu diklasifikasikan pada kategori *good* (Baik) dengan nilai 64%.

Kesimpulan penelitian berdasarkan 7 indikator yang diamati, efektifitas pelayanan publik pada Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala memiliki nilai rata-rata 78,95%. Jika berdasarkan kriteria interpretasi pada 61% - 80% termasuk dalam kategori *good* (Baik).

---

**Kata Kunci:** efektifitas, pelayanan publik, kartu keluarga

## **ABSTRACT**

*Public Service considered effective if people get the waiter simple procedure that does not simple, fast, accurate and satisfactory. The ability to increase the effectiveness of public services is determined by the ability of the government to improve the discipline of employees. This research is motivated by the people who take care of and make a family card (KK) are still felt sorrow and ineffective, unprofessional employees in the workforce, such as coming in late and leave early causing the service to be bad.*

*The purpose of this study to determine the effectiveness of the service of making a family card (KK) in the District Barambai Barito Kuala.*

*In this study the methods used with a qualitative approach, with a description of the type of research, the data gathered through the questionnaire will be processed into frequency data. In analyzing the data used by analysis of qualitative descriptions of the District Barambai Barito Kuala in administering public services.*

*Research shows the simplicity of the maintenance service of a family card (KK) in the District Barambai Barito Kuala can be classified in the category of good with a score of 74%. Clarity and certainty of service is also included in the category with a value of 76%. As for the security aspects, aspects of transparency, economic aspects and aspects of distributive justice in the public service including excellent category with a value respectively 82.33%, 86.66%, 85.33% and 84%. In the aspect of timeliness is classified in the category of good (Good) with a value of 64%.*

*The research conclusion is based on seven indicators were observed, the effectiveness of public services in the District Barambai Barito Kuala District has an average value of 78.95%. If based on the criteria of interpretation at 61% - 80% included in the category of good.*

---

**Keywords:** *effectiveness, public services. family card*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara Pelayanan, b) Rendahnya Pendidikan aparat, c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan d) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh

faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Barambai dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pembuatan Kartu Keluarga (KK) dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, ketidakprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal menyebabkan pelayanan menjadi lamban. Lambannya pelayanan tersebut akan menimbulkan persepsi pada warga masyarakat bahwa pengurusan Kartu Keluarga dan juga surat-surat lainnya di Kecamatan Barambai dirasakan sulit dan berbelit-belit.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana disebutkan diatas, maka pertanyaan penelitian yang perlu dikemukakan disini adalah Bagaimana efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang ingin diteliti, serta untuk lebih memudahkan analisis data yang diperoleh di lapangan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan
- b. Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan
- c. Keamanan dalam proses pelayanan
- d. Keterbukaan proses pelayanan
- e. Biaya pelayanan
- f. Keadilan dalam pelayanan
- g. Ketepatan waktu pelayanan

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka selanjutnya peneliti akan membatasi masalah yang diteliti yaitu tentang efektifitas pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala.

Untuk menganalisis data penelitian, banyak metode yang bisa digunakan salah satunya adalah metode deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Sugiyono, 2005).

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Riduan, 2007).

Berdasarkan kedua teori diatas, maka dalam penelitian ini data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif, dimana data yang dikumpulkan melalui angket dan wawancara akan diklasifikasikan ke dalam kelompok data yang homogeny. Selanjutnya dari hasil klasifikasi data tersebut akan diinterpretasikan secara kualitatif sehingga diharapkan akan memperjelas makna dari fakta yang sebenarnya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi :

1. Masukan bagi Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya pada pembuatan Kartu Keluarga (KK).
2. Bahan informasi bagi Pemerintah Daerah serta instansi-instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti dan masyarakat pada umumnya sebagai tambahan informasi mengenai pelayanan publik

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektifitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektifitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektifitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja.

Orientasi dalam penelitian tentang efektifitas sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. George Paulus dan Tenenbaum (Handyaningrat, 2000:20) berpendapat bahwa konsep efektifitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Efektifitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas.

Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (Handyaningrat, 2005:16), "Efektifitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif".

Efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Menurut Sondang P. Siagian (2007:151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.

Pertama, Faktor waktu, di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

Kedua, Faktor kecermatan, Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Ketiga, Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Sedangkan, Moenir (2000:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektifitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

## **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen-agen pemerintah melalui pegawainya (Riyadi Soeprapto, 2005:78). Inti dari reformasi birokrasi pelayanan publik merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka menghasilkan mutu layanan yang baik. Setidaknya terdapat tiga alasan utama mengapa terjadi reformasi pelayanan publik yaitu: (1) lingkungan strategis yang senantiasa berubah, (2) pergeseran paradigma penyelenggaraan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, (3) kondisi masyarakat yang mengalami dinamika.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan.

Lembaga Administrasi Negara (1998:11) mengartikan Pelayanan Umum sebagai: "Pelayanan Umum segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian;
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisiensi;
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 24 tahun 2013, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan, valid, dan reliable*. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Dari ke 14 unsur tersebut diatas penulis mengambil tujuh kategori yang dijadikan pedoman penilaian yaitu :

- a. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat).
- b. Kejelasan dan kepastian ( prosedur jelas dan mudah dipahami).
- c. Keamanan (aman dan kepastian hukum).
- d. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami).
- e. Ekonomis (murah dan terjangkau).
- f. Keadilan (tidak membedakan).
- g. Ketepatan waktu ( cepat dan sesuai target).

### **III. PEMBAHASAN**

Secara topografi Kecamatan Barambai merupakan dataran rendah dan rawa, dimana ketinggian dari permukaan laut adalah : sebelah utara rata-rata 2 m dari permukaan laut dan sebelah selatan rata-rata 110 cm dari permukaan laut. Luas seluruh wilayah Kecamatan Barambai adalah 261.81 km<sup>2</sup>.

Penduduk di Kecamatan Barambai berasal dari Suku Jawa yang merupakan warga transmigrasi yang datang sudah cukup lama yaitu tahun 1969. Kecamatan ini menjadi salah satu daerah penempatan transmigrasi di Kalimantan Selatan.

Jumlah penduduk di Kecamatan Barambai sebesar 16.588 jiwa yang tersebar dalam 11 Desa. Dari jumlah penduduk sebesar itu mayoritas pekerjaan penduduknya sebagian besar sebagai petani (80%) dan sisanya 20% sebagai pedagang dan pegawai.

Sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, Kantor Kecamatan Barambai mengemban tanggung jawab guna mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Barito Kuala. Secara struktural Kantor Kecamatan Barambai sebagai salah satu SKPD Kabupaten Barito Kuala yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 31 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Dalam Kabupaten Barito Kuala yang secara garis besar memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk membantu Bupati dalam mengoptimalkan kegiatan-kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan yang berada di lingkup wilayah Kabupaten Barito Kuala.

Karakteristik responden pada penelitian ini berjumlah 25 (dua puluh lima) orang. Dimana dari jumlah tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik itu Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Jenis pekerjaan. Dilihat dari usia responden yang melakukan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Barambai selama pertengahan tahun 2014 yaitu bulan Agustus sampai dengan Desember 2014, yang ditampilkan dalam tabel 4.1. mengenai Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Dari tabel 4.1. dapat dijelaskan bahwa yang paling banyak berurusan ke Kecamatan Barambai khususnya yang minta pelayanan kartu keluarga adalah warga masyarakat yang berusia 21 – 25 tahun yakni sebesar 56% dari jumlah responden. Sedangkan menempati urutan kedua adalah masyarakat yang berusia 26 – 30 tahun atau sebesar 24% . Sementara itu yang paling sedikit adalah warga masyarakat berusia 36 – 40 tahun yaitu 2 orang atau sebesar 8% dari seluruh responden. Selama waktu penelitian, tidak ada seorang pun warga masyarakat yang berusia kurang dari 15 tahun maupun yang melebihi 41 tahun yang minta pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Barambai.

Dari sekian banyak warga masyarakat yang minta pembuatan Kartu Keluarga, mereka rata-rata yang berurusan adalah kaum laki-laki. Sedangkan kaum wanitanya sangat jarang atau sedikit sekali.

## **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala adalah sebagai berikut :

### **1. Indikator Kesederhanaan dalam Pelayanan**

Diketahui bahwa responden yang menyatakan tata cara pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sangat mudah dipahami sebanyak 52%, yang menyatakan mudah 40%, yang menyatakan cukup mudah 8% dan tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak mudah atau kesulitan. Apalagi untuk jawaban sangat tidak mudah tidak ada responden yang menyatakan hal itu. Hal ini berarti bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Barambai cukup efektif bagi masyarakatan pengguna layanan.

Selanjutnya ada berbagai tanggapan responden di lapangan mengenai kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan pada pembuatan kartu keluarga. Namun sebagian besar responden mengatakan bahwa sebenarnya untuk mengurus kartu keluarga tidaklah terlalu berbelit, asalkan kita sudah tahu dan lengkap persyaratannya.

Dari seluruh responden yang ada, yang berpendapat sangat mudah sebesar 32%, yang menyatakan mudah 44%, yang menyatakan cukup mudah ada 16% dan yang menyatakan tidak mudah 8%. Dari seluruh jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Barambai bisa dikatakan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan sangat efektif, karena tidak ada satu pun responden yang menyatakan keluhannya.

Untuk item pertanyaan mengenai sikap petugas menyulitkan atau tidak menyulitkan dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai, responden yang berpendapat sangat tidak menyulitkan sebesar 24%, tidak menyulitkan 40%, kurang menyulitkan 24%, menyulitkan 12% dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat menyulitkan. Dengan demikian dari sikap petugas yang melayani masyarakat sebagian besar tidak merasa kesulitan, walaupun ada sebagian kecil yang merasa dipersulit yaitu 12%.

Setelah diteliti lebih dalam ternyata responden yang merasa dipersulit itu dikarenakan persyaratan yang dibawanya tidak lengkap, sedangkan untuk melengkapinya, mereka harus kembali ke rumah yang jaraknya cukup jauh. Dari data diatas berarti sikap petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Barambai bisa dikatakan cukup efektif.

Untuk item pertanyaan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai, responden yang menyatakan sangat mudah dan tidak bertele-tele sebesar 28% responden berpendapat mudah sebesar 36%, responden berpendapat cukup mudah 32%, berpendapat tidak mudah 4% dan tidak ada satu pun responden yang menjawab sangat tidak mudah. Data ini menunjukkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dirasa cukup mudah untuk dipenuhi, sehingga pada item ini bisa disebut persyaratan yang diwajibkan harus dilengkapi cukup efektif.

Dari semua aspek pertanyaan untuk indikator pertama tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai Kesederhanaan dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah tergolong dalam kategori baik karena rata-rata jawaban sangat mudah dan mudah sebesar 74% sesuai dengan kriteria interpretasi data yang menyatakan bahwa 61% hingga 80% termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan efektifitas aspek ini bisa disimpulkan cukup efektif.

## **2. Indikator Kejelasan dan Kepastian**

Dari indikator kedua diatas dapat disimpulkan mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaiannya, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori baik dan efektif karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab sangat baik dan baik sebesar 76% dimana kategori baik berdasarkan kriteria interpretasi data berada pada kisaran 61% - 80%. Dengan demikian secara umum untuk indikator kejelasan dan kepastian dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah efektif.

## **3. Indikator Keamanan**

Untuk indikator keamanan dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai dapat disimpulkan sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata persentasi perolehan skor yang menjawab aman nyaman dan percaya sebesar 82,33% dimana kategori sangat baik berdasarkan kriteria interpretasi data berada pada kisaran 81% - 100%.

## **4. Indikator Keterbukaan**

Untuk indikator keterbukaan tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai aspek keterbukaan dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata persentasi perolehan skor yang menjawab terbuka dan sangat terbuka sebesar 86,66% dimana kategori sangat baik berdasarkan kriteria interpretasi data berada pada kisaran 81% - 100%.

## **5. Indikator Ekonomis**

Untuk indikator ekonomis tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai aspek ekonomis dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik dan efektif karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab wajar dan sangat wajar untuk membayar biaya pelayanan, dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan serta memperhatikan kondisi dan

kemampuan masyarakat, sebesar 85,33% dimana kategori sangat baik berdasarkan kriteria interpretasi data berada pada kisaran 81% - 100%. Dengan demikian dari aspek ekonomis pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah sangat efektif.

#### **6. Indikator keadilan yang merata**

Dari aspek keadilan yang merata dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata-rata persentasi perolehan skor responden yang menjawab adil dan sangat adil sebesar 84%. Dimana untuk kriteria sangat baik berada pada kisaran 81% - 100%, sehingga keadilan dalam pelayanan kartu keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sangat efektif.

#### **7. Indikator Ketepatan Waktu**

Untuk indikator ketepatan waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai aspek ketepatan waktu dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori baik karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab cukup benar dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sebesar 64%. Ini menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan untuk indikator ketepatan waktu dinilai baik, dimana kategori baik berdasarkan kriteria interpretasi data berada pada kisaran 61% - 80%.

Berdasarkan hasil pembahasan tentang efektivitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Barambai yang telah diukur berdasarkan indikator-indikator sebagaimana yang telah dipaparkan dalam tabel 4.1, maka dapat dipaparkan rekapitulasi data hasil penelitian pada tabel 4.2. mengenai Rekapitulasi Data Indikator Penelitian.

Berdasarkan tabel 4.2. tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Barambai diketahui sebesar 78,95%. Sesuai dengan kriteria interpretasi data bahwa 61%- 80% termasuk dalam kategori **Baik**. Jadi efektivitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala sesuai hasil rekapitulasi penelitian sebesar 78,95% dapat dikatakan **Baik**.

### **IV. PENUTUP**

Dari rangkaian pembahasan mengenai efektifitas pelayanan publik khususnya pelayanan proses pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala, sebagaimana yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dapatlah ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengenai Kesederhanaan dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah tergolong dalam kategori baik karena rata-rata jawaban sangat mudah dan mudah sebesar 74%. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan efektifitas aspek ini bisa disimpulkan cukup efektif.
2. Mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaiannya, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori baik dan efektif karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab sangat baik dan baik sebesar 76%. Dengan demikian secara umum untuk indikator kejelasan dan kepastian dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah efektif.

3. Mengenai keamanan dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai dapat disimpulkan sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata persentasi perolehan skor yang menjawab aman dan nyaman percaya sebesar 82,33%.
4. Mengenai aspek keterbukaan dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata persentasi perolehan skor yang menjawab terbuka dan sangat terbuka sebesar 86,66%.
5. Mengenai aspek ekonomis dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik dan efektif karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab wajar dan sangat wajar untuk membayar biaya pelayanan, dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan serta memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat, sebesar 85,33%. Dengan demikian dari aspek ekonomis pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah sangat efektif.
6. Mengenai aspek keadilan yang merata dalam pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori sangat baik karena rata-rata persentasi perolehan skor responden yang menjawab adil dan sangat adil sebesar 84%.
7. Mengenai aspek ketepatan waktu dalam Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Barambai sudah termasuk dalam kategori baik karena rata-rata persentasi perolehan skor yang menjawab cukup benar dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sebesar 64%.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Handayaniingrat, 2005, *Manajemen dalam Organisasi*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Handoko Hani T., 2003, *Teori Manajemen Modern*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ibrahim, Amin., 2008, *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, PT Refika Aditama, Bandung.
- ....., 2013, *Laporan Tahunan Kantor Kecamatan Barambai*, Kecamatan Barambai.
- Moenir H.A.S., 2007, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Riyadi Suprpto, 2005, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, Grafiti, Jakarta.
- Sianipar J.P., 1999, *Perencanaan Peningkatan Kerja*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan dkk., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekanto Soerjono, 1995, *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Rajawali Press, Jakarta.

### Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 tentang *Pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah*, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang *Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang *Pelayanan Publik*.

## LAMPIRAN

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Frekuensi	Prosentase (%)
< 15	-	0
16 – 20	-	0
21 – 25	14	56
26 – 30	6	24
31 – 35	3	12
36– 40	2	8
41– 45	-	0
> 45	-	0
Jumlah	25	100

Sumber : *Diolah dari data primer, tahun 2014.*

**Tabel 4.2. Rekapitulasi Data Indikator Penelitian**

No	Indikator Penelitian	Rata-rata Persentasi Skor Yang Diperoleh
1	Kesederhanaan dalam Pelayanan	74,00
2	Kejelasan dan Kepastian	76,00
3	Keamanan	82,66
4	Keterbukaan	86,66
5	Ekonomis	85,33
6	Keadilan yang merata	84,00
7	Ketepatan waktu	64,00
	Rata-rata	<b>78,95</b>

Sumber: *Diolah dari hasil penelitian 2016*